

POLÍTICA PARA ASESORES COMERCIALES Y SOCIOS COMERCIALES

Daitomo S.A, es una compañía dedicada a la importación y distribución de repuestos para camión, moto y carro. Contamos con más de 5 años de experiencia en la comercialización de productos de alta calidad, nos consolidamos como una empresa confiable y de prestigio en el mercado.

La calidad de nuestros productos nos permite ofrecer con total confianza un respaldo a través de la garantía, para cubrir cualquier novedad o defecto de manufactura o ensamble de sus componentes.

Hemos realizado inversiones a nivel tecnológico para mejorar nuestros procesos internos y a su vez brindar una mejor experiencia a nuestros socios comerciales.

Todos los procesos de devoluciones y garantías para la operación mayorista deben ser tramitados por medio del asesor comercial asignado a su cartera. El Asesor Comercial llenará el **Formulario de Solicitud de Reclamación** con los datos necesarios para tramitar la devolución, por lo que es muy importante que usted le brinde la información de la manera correcta. Para nosotros es muy importante ya que nos permite tomar acciones a nivel interno y externo, queremos superar las expectativas de calidad y servicio, para lograrlo requerimos de la información solicitada.

Es importante que tome en cuenta que la garantía es el respaldo ante un posible defecto de manufactura o ensamble y solicitaremos toda la información del caso para analizar y generar planes de acción, de esta manera eliminar la causa raíz y evitar la repetición de una falla. Por lo que es necesario que revise sus pedidos de repuestos dentro de los 5 días hábiles a partir de la llegada de estos, ya que algunos motivos de reclamación solo se pueden tramitar dentro de este tiempo.

Estos cambios son necesarios para mejorar la calidad en nuestros servicios y de nuestra operación en general.

❖ Para gestionar una devolución tenga en cuenta la siguiente información:

- El producto y su empaque debe estar nuevo y en buen estado, sin rayones ni alteraciones, con todos sus empaques originales, piezas, accesorios, manuales completos y etiquetas adheridas al mismo si aplica.
- El repuesto no debe tener marcaciones sobre la superficie.
- El producto no debe presentar deterioro tales como: golpes, rayones, fisuras, oxidación, etc. ocasionados por maltrato o utilización de herramientas no adecuadas.

- Los motivos por los cuales puede hacer una devolución son los presentados en la siguiente lista:

Listas de Motivo de Reclamo			
1	Referencia OK. Producto no corresponde	6	Garantía de producto
2	Faltante de piezas	7	Error de cotización del vendedor
3	Sobrante de piezas	8	Repuesto no aplica al vehículo / mercado
4	Llegó referencia incorrecta	9	Piezas en mal estado / golpeadas
5	Error de pedido del cliente	10	Repuesto incompleto

- Para los demás tipos de devoluciones, no se aceptarán devoluciones después de 3 meses.
- La respuesta a una solicitud de devolución será tramitada dentro de un plazo máximo de 4 (cuatro) días hábiles contados a partir de la llegada del producto a las oficinas de Daitomo S.A y siempre y cuando la solicitud contenga toda la información necesaria para su análisis.
- Para las solicitudes de devoluciones no aceptadas se informará por medio de su Asesor Comercial, el repuesto será devuelto con flete contra entrega o si el socio comercial autoriza será destruido.

❖ **Para gestionar una garantía tenga en cuenta la siguiente información:**

- Cumplir con el periodo establecido de garantía para cada línea de productos.

PERIODO DE GARANTÍA		
MARCA	PRODUCTOS	VEHÍCULOS PARTICULARES
Ichiban	Aplica solo para Kit de Clutch (canasta, disco, separador)	3 Meses
Hibari	Todo tipo de baterías para moto (convencionales, libres de mantenimiento, con Acido, etc.)	1 mes
Shibumi	Amortiguadores (standard y estructura)	3 mes
Otras marcas	Otros productos	3 meses

* La garantía inicia a partir de la fecha de venta al socio comercial

Nota: Para los repuestos que superen un tiempo de 6 meses en su inventario, la garantía no tendrá validez por antigüedad.

- El producto no debe presentar alteraciones o adaptaciones al diseño original de la pieza, así como evidencias de una manipulación o ensamble incorrecto. De ser así pierde la garantía automáticamente.
- Enviar un correo electrónico o carta con hoja membretada a los socios comerciales con la respuesta sobre la garantía de parte del responsable de devoluciones.
- En el **Formulario de Solicitud de Reclamación** debe completar la siguiente información obligatoriamente:



**PL-006
POLÍTICAS**

Sistema de Gestión de la Calidad

Fecha:
Ago- 2022

Versión: 01

Página 3 de 3

Para casos de garantía de producto, por favor completar la siguiente información:

Fecha del daño:

Marca de Vehículo:

Vehículo:

Año modelo:

Descripción de la falla